

Dentallet klachtenprocedure

Artikel 1: Definities

1. Dentallet, onderdeel van Bohn Stafleu van Loghum, gevestigd te Houten;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Dentallet of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie voor zover van toepassing.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Dentallet
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Dentallet, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Dentallet conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.
2. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Dentallet binnen 10 werkdagen beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.

4. Binnen ten hoogste 8 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
5. Ingediende klachten zullen gedurende een periode van 24 maanden door Dentallect B.V. bewaard worden.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16 van de NTRO.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 2 november 2016.